

INDICE

1 ASSISTENZA AL CLIENTE

CASO 1. Cliente arrabbiata per il conto da pagare.....	2
CASO 2. Come gestire i reclami	4
CASO 3. Come gestire i reclami (2).....	6
CASO 4. Come gestire i clienti che vogliono andare in un altro centro	8
CASO 5. Come gestire i reclami (3).....	10
CASO 6. Linguaggio non verbale e comunicazione con il cliente.....	12
CASO 7. Linguaggio non verbale e comunicazione con il cliente (2).....	14
CASO 8. Linguaggio non verbale e comunicazione con il cliente (3).....	16
CASO 9. Come spiegare le informazioni ai clienti	18
CASO 10. Comunicazione con il cliente	20

2 VISITA VETERINARIA

CASO 11. Gatta in calore.....	22
CASO 12. Cagna gestante	24
CASO 13. Gatta molto magra	26
CASO 14. Pulci.....	28
CASO 15. Sverminazione del cucciolo.....	30
CASO 16. Leishmaniosi.....	32
CASO 17. Eutanasia.....	34

CASO 18. Eutanasia (2).....	36
CASO 19. Introduzione di un altro gatto.....	38
CASO 20. Vaccinazione del cucciolo.....	40
CASO 21. Malattie infettive nei gatti.....	42
CASO 22. Aggressività tra cani.....	44
CASO 23. Ansia da separazione.....	46
CASO 24. Gestione specialistica del paziente felino.....	48
CASO 25. Aggressività nel cane	50
CASO 26. Gatto che urina in casa	52
CASO 27. Automedicazione da parte del proprietario.....	54
CASO 28. Salute e igiene dentale.....	56

3 LABORATORIO

CASO 29. Errori negli strisci ematici.....	58
CASO 30. Anomalie negli strisci ematici.....	60
CASO 31. Anomalie negli strisci ematici (2).....	62
CASO 32. Artefatti nelle analisi coprologiche	64
CASO 33. Identificazione di organismi nell'analisi coprologica	66
CASO 34. Striscio di essudato da otite esterna.....	68
CASO 35. Inseminazione artificiale.....	70
CASO 36. Sedimento urinario.....	72
CASO 37. Anemia in un gatto.....	74

INDICE

4 SALA OPERATORIA

- CASO 38.** Ipotermia 76
- CASO 39.** Sanguinamento intraoperatorio 78
- CASO 40.** Manipolazione del bisturi elettrico
monopolare 80
- CASO 41.** Compiti dell'assistente strumentista 82
- CASO 42.** Dolore intraoperatorio 84
- CASO 43.** Rianimazione dei cuccioli in corso
di parto cesareo 86
- CASO 44.** Strumentazione chirurgica 88
- CASO 45.** Come indossare guanti sterili 90
- CASO 46.** Depilazione chirurgica 92
- CASO 47.** Preparazione del campo chirurgico 94

5 RICOVERO E TERAPIA INTENSIVA

- CASO 48.** Valutazione del dolore 96
- CASO 49.** Alimentazione con sonda
esofagostomica 98
- CASO 50.** Paziente diabetica 100
- CASO 51.** Malattia renale cronica in un gatto 102
- CASO 52.** Ricovero di un paziente infettivo 104
- CASO 53.** Prelievo di sangue in un paziente
in fluidoterapia 106
- CASO 54.** Gestione ospedaliera di un cane
con tetraplegia 108
- CASO 55.** Gestione del catetere uretrale
in un gatto 110

CASO 56. Alimentazione di un cane ricoverato 112

CASO 57. Calcolo del volume di fluidoterapia 114

6 URGENZE

- CASO 58.** Trasferimento di una vittima
di incidente stradale 116
- CASO 59.** Intossicazione in un cane 118
- CASO 60.** Triage 120
- CASO 61.** Somministrare ossigeno tramite
catetere nasale 122
- CASO 62.** Lavanda gastrica di un cane 124
- CASO 63.** Lavaggio di ferite da morso 126
- CASO 64.** Cane in travaglio 128
- CASO 65.** Ostruzione del catetere
endovenoso 130
- CASO 66.** Cane con colpo di calore 132
- CASO 67.** Infusione continua di dopamina 134

7 DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

- CASO 68.** Qualità delle radiografie 136
- CASO 69.** Misure di protezione radiologica 138
- CASO 70.** Diagnostica per immagini in
una cagna con paralisi 140
- CASO 71.** Qualità delle radiografie (2) 142
- CASO 72.** Gastroduodenoscopia nel cane 144

INDICE

8 TECNICHE DIAGNOSTICHE

- CASO 73.** Cateterismo urinario in un cane.....146
- CASO 74.** Cateterismo urinario in un gatto maschio.....148
- CASO 75.** Determinazione della pressione arteriosa.....150
- CASO 76.** Lavaggio transtracheale152
- CASO 77.** Elettrocardiogramma.....154
- CASO 78.** Elettrocardiogramma (2).....156
- CASO 79.** Ecografia addominale.....158
- CASO 80.** Valutazione della saturazione arteriosa di ossigeno.....160

9 NUTRIZIONE

- CASO 81.** Diete casalinghe per gatti.....162
- CASO 82.** Assunzione giornaliera di cibo per un cane.....164
- CASO 83.** Assunzione alimentare giornaliera per una gatta in gravidanza.....166
- CASO 84.** Integratore alimentare per lo svezzamento del cucciolo.....168
- CASO 85.** Obesità nel gatto.....170
- CASO 86.** Obesità nel gatto (2).....172
- CASO 87.** Gestire l'obesità nei gatti.....174
- CASO 88.** Programma nutrizionale di una cagna gravida176
- CASO 89.** Diete crude (BARF) per gatti.....178
- CASO 90.** Gestione nutrizionale del diabete.....180

10 AMMINISTRAZIONE DI UN CENTRO VETERINARIO

- CASO 91.** Gestione del ricovero ospedaliero182
- CASO 92.** Invio di una cartella clinica184
- CASO 93.** Recupero dei crediti scaduti.....186
- CASO 94.** Conseguenze del mancato pagamento dei servizi clinici.....188
- CASO 95.** Gestione delle scorte.....190
- CASO 96.** Presenza di un Pet Corner192
- CASO 97.** Come disporre il Pet Corner.....194
- CASO 98.** Sondaggio sulla soddisfazione del cliente.....197
- CASO 99.** Gestione delle forniture farmacologiche.....199
- CASO 100.** Dilazionamento del pagamento.....201